

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ В КРУПНОЙ КОРПОРАЦИИ

Т. В. Кузьмичева, В. Е. Уткин

*Ракетно-космическая корпорация «Энергия» имени С. П. Королева
Королев, Россия
E-mail: post@rsce.ru*

В современном мире быстро развиваются новые технологии. Чтобы оставаться востребованными, конкурентоспособными и успешными, предприятиям приходится постоянно проводить обучение и переобучение своих сотрудников.

Обучение персонала корпораций имеет ряд особенностей, три из которых подробно рассмотрены в статье: особенности передачи знаний взрослым обучаемым, особенности организации обучения разнородных групп, особенности использования перспективных информационных технологий при проведении обучения. Указанные составляющие выделены, так как именно они потребовали особого внимания при организации обучения персонала в нашей корпорации.

Ключевые слова: информационные технологии, корпоративная коммуникационная система, андрагогика.

ОСОБЕННОСТИ ВЗРОСЛОГО УЧАЩЕГОСЯ

Обучение взрослых выделено в отдельный раздел обучения – **андрагогика** (гр. андрос — взрослый человек; агогейн — вести) — раздел теории обучения, раскрывающий специфические закономерности освоения знаний и умений взрослым субъектом в процессе учебной деятельности, а также особенности руководства этой деятельностью со стороны профессионального педагога [1]. Из определения видно, что при обучении сотрудников предприятия преподаватель должен оказывать им помощь в усвоении новых знаний или приобретении навыков, так как именно они являются наиболее активным элементом системы «преподаватель – обучаемые».

При обучении взрослых можно выделить особенности, влияющие на эффективность учебного процесса:

- 1) взрослые ученики более целенаправленны, чем учащиеся школ и вузов;
- 2) у взрослых имеется прошлый учебный опыт;
- 3) у взрослых имеется мнение о том, чему их учат;
- 4) взрослые имеют тенденцию связывать то, чему их учат, с тем, что они уже знают;
- 5) взрослым нужно активно участвовать в учебном процессе;
- 6) взрослые учащиеся должны верить в компетентность преподавателя.

Рассмотрим подробнее, как учитывают эти особенности преподаватели нашей корпорации – квалифицированные работники с педагогическим и техническим образованием.

1. *Целенаправленность обучаемых.*

С одной стороны, имея интерес к предмету обучения, работник лучше усваивает материал, у него есть мотивация к обучению – использование в своей работе новых знаний, повышение своей квалификации.

С другой стороны, данная особенность отражается на эффективности обучения в рамках корпорации. При проведении обучения на большом предприятии чаще всего в группы попадают сотрудники разной трудовой деятельности, навыков, возраста, способностей к усвоению учебного материала и т. п. Кому-то из них, возможно, и не потребуются знания, предлагаемые на занятиях. Происходит это либо потому, что распоряжение о необходимости обучения спускается «сверху», а руководителю некогда вникать в тонкости учебных курсов, либо из-за непонимания самого обучаемого, нужен ли ему конкретный курс обучения. Таким образом, попадая на обучение, сотрудник часто не видит смысла в своем обучении, а значит, теряет к нему интерес, в отдельных случаях даже может саботировать обучение.

Для того чтобы избежать хотя бы частично данных проблем, в корпорации организован специальный раздел корпоративного портала для самостоятельной регистрации сотрудников на учебные курсы, где подробно описаны курсы – что предусмотрено в программе обучения и для кого они предназначены. Информация на портале помогает сотруднику самому определить, насколько полезен будет для него курс обучения, и записаться при необходимости по собственному желанию. Сотрудники, формирующие группы обучения, связываются с сотрудниками, подавшими заявки на обучение, уточняя, требуется ли им тот или иной курс, подробно разъясняя, что в него входит.

2. Взрослые имеют прошлый учебный опыт.

Эта особенность – определенно плюс при обучении, если новая информация не противоречит системе знаний, имеющихся у сотрудника, а используемые технологии обучения ему знакомы. В противном случае преподавателю приходится выделять дополнительное время на подготовку обучаемого, чтобы не замедлять занятие учебной группы, или ориентироваться при проведении занятия на сотрудника, который имеет наиболее низкий уровень подготовленности.

3. У взрослых имеется мнение о том, чему их учат.

Несомненно, мнение и активная позиция обучаемого – это хорошо. Однако часто бывает, что подобная активность может быть направлена против обучения (особенно, если оно навязано) и непосредственно против преподавателя.

Для смягчения подобных ситуаций все преподаватели корпорации компетентны и стараются поддерживать «теплый» микроклимат в учебной группе, не вступая в споры с обучаемыми, сглаживая их споры между собой. Преподаватели знают, что именно сотрудникам корпорации должна быть посвящена их деятельность. При необходимости допустимо сделать замечание и обратить внимание на то, что ярый недоброжелатель мешает всем остальным обучаемым, кому информация необходима и интересна.

4. Взрослые связывают то, чему их учат, с тем, что они уже знают.

Эта особенность помогает воспринимать информацию комплексно, прикладывать ее к своей деятельности, анализировать, совершенствовать старые знания с учетом новых.

Однако анализ информации и комбинирование ее с ранее полученными знаниями порождает множество вопросов у обучаемого, не всегда соответствующих теме обучения. В этом случае преподаватель должен быть хорошо подготовлен в различных областях, чтобы суметь убедить обучаемых в необходимости для них данного курса, помочь разобраться, как можно применить новые знания в их работе.

5. Взрослым нужно активно принимать участие в учебном процессе.

Данная особенность положительно отражается на усвоении новой информации и новых навыков, на закреплении через общение с другими обучаемыми сотрудниками – объединение баз знаний.

Сложность же состоит в организации процесса обучения. Вовлечь в процесс обучения, заинтересовать сотрудников разных возрастов, разной профессиональной принадлежности бывает непросто.

Для упрощения работы преподавателя сотрудники, формирующие группы обучения, стараются выделять для одной группы сотрудников либо одного возраста, либо схожей деятельности в зависимости от курса обучения.

6. *Взрослые учащиеся должны верить в компетентность преподавателя.*

Учащиеся, имеющие глубокие познания в своей области, должны чувствовать такой же профессионализм преподавателя и доверять информации, которую он преподносит. Необходимость высокого уровня компетентности преподавателя очевидна, это один из основных критериев отбора преподавателя в корпорации. Преподаватель должен быть подготовлен, чтобы ответить на дополнительные вопросы, которые часто касаются тонкостей практического применения знаний, сообщаемых в учебном курсе. Поэтому преподаватели корпорации постоянно совершенствуются, осваивают тонкости своего курса и смежных областей.

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ НЕОДНОРОДНЫХ УЧЕБНЫХ ГРУПП

Особенностью нашей корпорации является большое количество сотрудников, территориальная распределенность подразделений, наличие нескольких филиалов, а также специфичность деятельности подразделений.

Даже если учебные группы формируются из сотрудников подразделений с похожей направленностью работ, в одну группу попадают сотрудники, отличающиеся по ряду факторов:

- возраст;
- уровень подготовки (как профессиональной, так и владения ПК);
- степень загруженности;
- способность к усвоению информации;
- начальный уровень подготовленности.

Чтобы снизить отрицательное влияние неоднородности учетной группы, в корпорации используют разные формы обучения.

Обучение в зависимости от предмета обучения проводится в виде:

- лекции для большого количества человек;
- семинара для группы до 20 человек;

персонального обучения для отдельных категорий работников, чаще всего для руководителей.

При необходимости привлечь к обучению большое количество сотрудников используется зал, вмещающий около пятисот человек. При этом используются материалы, оформленные в виде презентации. После презентации всегда выделяется время для ответов преподавателя на вопросы слушателей. Презентационные материалы обучаемые могут получить до и после занятия на корпоративном портале. Данный вид обучения позволяет представить предмет изучения в целом и при необходимости и заинтересованности в углублении знаний обращаться напрямую к преподавателю в частном порядке. Контроль однородности учебной группы при таком обучении минимальный.

Для приобретения специфических знаний и проработки конкретных навыков формируются группы до 20 человек. Занятия проводятся в форме семинара в оборудованных классах, где каждый сотрудник может самостоятельно проделать операции на компьютере для закрепления новых знаний и навыков. Часто для снижения влияния неоднородности учебной группы преподавателю помогают один-два ассистента. Преподаватель излагает

материал, дает пояснения, проводит наглядное выполнение операций параллельно с обучаемыми, транслируя свои действия через проектор. Ассистенты следят за действиями обучаемых, уделяя особое внимание сотрудникам со слабой предварительной подготовкой (например, еще плохо владеющие отдельными компьютерными программами), и оперативно помогают справиться с проблемами или отвечают на вопросы, чтобы не тормозить работу всей группы. Таким образом, в процесс обучения вовлечены все обучаемые, нет простоя в работе у более подготовленных сотрудников. Обучение идет без внеплановых остановок. В конце занятия всегда выделяется время для общих вопросов.

При организации обучения руководители подразделений выделяются в отдельную категорию. Они максимально загружены и требуют персонального подхода при обучении. В ряде случаев в корпорации руководителям предоставляется возможность выстраивать программы обучения самостоятельно. Преподаватели заранее связываются с обучаемым руководителем и выясняют, каким образом лучше построить обучение – подготовить презентацию, детализировать какие-то интересующие руководителя моменты, подготовить задания для практики, показать систему в действии. Либо преподаватель подготавливает все возможные варианты и уточняет, какой лучше использовать в начале обучения.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОБУЧЕНИЯ

Для более эффективного восприятия учебной информации преподавателями корпорации разработаны различного вида методические материалы. Одна и та же информация представляется в виде видеоролика, инструкции в электронном виде, презентации или же краткого руководства в электронном виде. Все материалы находятся в свободном доступе для сотрудников на корпоративном портале. Обучающимся предлагается выбрать наиболее удобный способ получения информации. Преподаватели рекомендуют один раз изучить полную инструкцию, а в дальнейшем при работе использовать остальные инструктивные материалы в качестве вспомогательных.

Помимо применения стандартных видов обучения в корпорации используются новые технические возможности для обучения. Так, широкое распространение получила **Корпоративная коммуникационная система (ККС)**. ККС позволяет организовывать аудиовидеоконференц-связь. Сначала система использовалась для оперативного общения сотрудников, находящихся на достаточном удалении друг от друга. Затем преподаватели различных курсов рассмотрели ККС как инструмент обучения и стали использовать данную систему в новом качестве.

В рамках обучения преподаватели используют механизм аудиовидеосвязи для оказания помощи при обучении сотрудников на местах. ККС позволяет преподавателю увидеть экран обучаемого, проследить его действия и подсказать в случае затруднений, что он делает не так, дать разъяснение или же помочь выполнить какое-либо действие при открытии доступа для преподавателя к рабочему столу обучаемого.

Преподаватель может также посредством ККС открывать группе обучаемых свой рабочий стол ПК для просмотра и демонстрировать презентацию или какие-либо действия, комментируя их через микрофон. При наличии у преподавателя web-камеры обучаемые могут одновременно видеть преподавателя и демонстрируемый им рабочий стол ПК, что максимально приближает обучение к привычному виду с присутствием преподавателя. Несмотря на схожесть с обычным очным обучением, обучение посредством ККС имеет дополнительные плюсы: оно позволяет быстрее и проще организовать обучение, провести обучение сотрудников, находящихся на удалении (даже тех, которые работают в филиалах при наличии доступа во внутреннюю сеть корпорации), сэкономить время на организацию обучения (например, рабочее время, в течение которого собираются обучаемые в учебном

помещении), а также не доставляет неудобств обучаемым, так как каждый находится на привычном рабочем месте. Данный вид обучения зарекомендовал себя как удобный, быстрый и эффективный и получает все большее распространение в корпорации. Пока данный вид обучения работает по предварительной договоренности преподавателя с группой обучения. В дальнейшем планируется информировать сотрудников корпорации о времени проведения занятия через корпоративный портал. Сотрудники корпорации смогут самостоятельно подключаться к занятию, чтобы иметь возможность задавать вопросы в процессе занятия. Если рабочее время не позволяет участвовать в занятии, сотрудник корпорации сможет просмотреть запись учебного курса в удобное для него время на корпоративном портале.

В корпорации за два года применения описанных видов обучения подготовлено по новым информационным системам более двух тысяч сотрудников. Получены, как правило, хорошие отзывы сотрудников корпорации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Основы андрагогики / под ред. И. А. Колесниковой. М.: Академия, 2003. 240 с.